

Jari Saari

PANKKIPALVELUIDEN LAATU INTERNETISSÄ

PANKKIPALVELUIDEN LAATU INTERNETISSÄ

Jari Saari
Opinnäytetyö
Kevät 2014
Tietotekniikan koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tietotekniikan koulutusohjelma, tietoliikenne

Tekijä(t): Jari Saari
Opinnäytetyön nimi: Pankkipalveluiden laatu internetissä
Työn ohjaaja(t): Kari Jyrkkä
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: syksy 2014 Sivumäärä: 31

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää verkossa olevien pankkipalveluiden laatua ja toimivuutta. Selvittämiseen käytettiin laadullisen tutkimuksen haastattelumenetelmää. Haastateltavat henkilöt olivat Danske Bankin, Osuuspankin ja Nordean asiakkaita.

Tutkimuksessa analysoitiin haastatteluista saatuja tuloksia ja niitä verrattiin aikaisempiin empiirisiin materiaaleihin. Tutkimuksessa selvisi, että joillakin pankeilla on ongelmia tietoturvassa ja verkkoyhteyden käyttämisessä. Haastateltavat kokivat myös uusien palveluiden aloittamisen haasteelliseksi.

Tulosten perusteella syntyi kehitysehdotuksia liittyen sivuston tietoturvaan, ulkoasuun ja usean verkkopankkiyhteyden luomiseen.

Asiasanat: Laatu, käyttäjälähtöisyys, verkkopankkipalvelut, käytettävyys

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme, Information Technology

Author(s): Jari Saari

Title of thesis: Quality of Bank services in the internet

Supervisor(s): Kari Jyrkkä

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2014 Pages: 31

The objective of this bachelor's thesis was to study quality and functionality of Bank services in the internet. The research was conducted by interviewing some customer that use Bank services in the internet. The interviewing were made with qualitative research. Population included customers that used Nordea, Danske Bank or Osuuspankki internet services.

Based on the finding of the research, it was concluded that some Banks had problems with security and connections. Findings also show that customers find it hard to start using new services.

Keywords: Quality, usability, e-banking services, user orientation

ALKULAUSE

Tällä opinnäytetyöllä ei ole ulkopuolista tilaajaa, vaan olen itse valinnut tutkimuskohteen. Aihe on valittu sen kiinnostavuuden ja ajankohtaisuuden vuoksi. Työ aloitettiin syksyllä 2013 ja valmistui syksyllä 2014.

Työn valvojana OAMK:n puolesta toimi Kari Jyrkkä. Kiitokset hänelle työn ohjaamisesta ja neuvoista.

Nuorgamissa 24.11.2014

Jari Saari

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 PANKKIPALVELUT INTERNETISSÄ	9
2.1 Verkkopankit	9
2.2 Sähköinen asiointi	10
3 HYVÄ INTERNETSIVUSTO	12
3.1 Sivuston ulkoasu ja näkyvyys	12
3.2 Sivuston rakenne ja runko	13
3.3 Typografia, värit ja kuvat	14
4 LAADULLINEN TUTKIMUS	16
4.1 Laadullisen tutkimuksen piirteet	16
4.2 Kysely ja haastattelu	17
4.3 Haastattelu osana laadullista tutkimusta	18
4.4 Laadullisen aineiston analyysi	19
4.5 Validiteetti, reliabiliteetti ja objektiivisuus	22
4.5.1 validiteetti	22
4.5.2 Reliabiliteetti	23
4.5.3 Objektiivisuus	24
5 TUTKIMUSPROSESSI	25
5.1 Haastattelut	25
5.2 Aineiston analysointi	26
6 YHTEENVETO	30

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tehdä selvitys pankkipalveluiden laadusta ja toimivuudesta internetissä ja saatujen tulosten perusteella esittää mahdollisia kehittämis ehdotuksia verkkopalveluiden laadun parantamiseksi. Tukittavia asioita ovat mm. nopeus, ulkoasu, käyttämisen helppous ja toimivuus. Pankkipalvelut ovat olleet tarjolla internetissä jo pitkään, mutta toisinaan niiden toimivuus ja turvallisuus nousevat puheenaiheeksi. Palveluiden siirtyessä yhä enemmän verkkoon niiden laatua ja toimivuutta pyritään parantamaan jatkuvasti. Laadukas ja toimiva palvelu on hyvä kilpailukeino nyky-yhteiskunnassa. Asiakkaiden tulee saada mutkatonta ja sujuvaa palvelua ympäri vuorokauden. Lisäksi asiakkaiden vaatimukset kasvavat palveluiden siirtyessä verkkoon, joten yritysten tulee pysyä kehityksessä mukana. Useat pankit tarjoavat tänä päivänä pankkipalveluiden lisäksi myös vakuutuksia ja muita palveluita.

Opinnäytetyössä haastateltiin laadullisin menetelmin kolmea internetin pankkipalveluita käyttävää henkilöä. Haastatteluiden tarkoituksena oli kartoittaa eri pankkien tarjoamien palveluiden laatua ja asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin. Tällaisia seikkoja voivat mm. olla verkkopankin nopeus, selkeys, mahdollinen maksullisuus, esteettömyys ja toimivuus eri käyttöjärjestelmissä. Tänä päivänä täytyy huomioda myös tabletti- ja mobiilikäyttäjät, sekä ulkomailla palveluita käyttävät henkilöt. Edellä mainituista seikoista pyritään löytämään asiakkaan mielestä tärkeimmät. Eri pankkien palveluita käyttävien henkilöiden välillä saattaa olla mielipide-eroja. Erilaisessa elämän tilanteessa olevat ihmiset voivat kokea erilaiset palvelut tärkeäksi. Ikäihmiset saattavat arvostaa laskujen maksamisen helppoutta ja vastaavasti nuorehko varakkaat valuutta- ja osakekaupan reaaliaikaista kaupankäyntiä. Tässä opinnäytetyössä pyritään etsimään ratkaisuja, jotka toisivat parhaan lopputuloksen kaikille.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään kolmeen pankkiin, Nordeaan, Danske Bankkiin ja Osuuspankkiin. Haastateltavien joukossa oli yksi kunkin verkkopalveluiden käyttäjästä. Selvitettävien pankkisivustojen määrä rajattiin

kolmeen, jotta selvittettävää materiaalia ei kertyisi liikaa. Opinnäytetyöllä ei ole toimeksiantajaa, vaan kyseessä on omavalintainen opinnäytetyö.

2 PANKKIPALVELUT INTERNETISSÄ

Verkkopankki tarkoittaa pankin internetissä tarjoamia palveluita, joita pankin asiakas voi hyödyntää päivittäisten raha-asioiden hoitamisessa. Näitä palveluita voivat esimerkiksi olla laskujen maksaminen, tilin saldon tarkastaminen, lainan anominen ja osakekaupat. Verkkopankkien käyttämisen palveluhinnat ovat yleisesti pankkikohtaisia. Nykypäivänä käytännössä kaikilla pankeilla on verkkopankkipalvelu.

2.1 Verkkopankit

Suomen ensimmäinen verkkopankki täytti vuonna 2011 jo 15 vuotta. Myöhemmin pankki- ja vakuutusasioiden kokonaisuudeksi laajentunut OP-verkkopalvelu perustettiin vuonna 1996, ja se oli Euroopassa ensimmäinen laatuaan. Tätä ennen koko maailmassa oli vain yksi verkkopankki. Tällä hetkellä Suomessa toimii 65 pankkia, joista enemmistöllä on käytössä myös verkkopankki. Todennäköisesti tulevaisuudessa myös loput pankeista tarjoavat verkkopankkipalveluita. (OP-verkkopalvelut 15 vuotta. 2011.)

Yksityisasiakkaiden lisäksi myös yritykset käyttävät verkkopankkien palveluita. Verkkopankit ovat nopea ja turvallinen maksutapa kauppiaille, ne eivät välttämättä ole kuitenkaan kaikista kustannustehokkain tapa toimia. Esimerkiksi kaikki verkkokauppojen käyttämät maksutavat aiheuttavat verkkokaupalle ylimääräisiä kustannuksia. Pienillä volyyymeilla osa maksutavoista ei välttämättä kata vielä kaupan omia kustannuksia. Verkkopankkien keskinäistä kustannustehokkuutta voi osaltaan yrittää arvioida pankkien asiakasmäärien avulla.

Suomessa toimivien verkkopankkien käyttäjämäärissä on todella suuria eroja. Vuonna 2008 eniten käyttäjiä oli Nordealla. Toiseksi eniten käyttäjiä oli Osuuspankilla. Osuuspankilla oli asiakkaita 3 200 000, joista verkkopankin käyttäjiä oli 1 191 000. Prosentuaalinen käyttäjämäärä oli 37,2 % asiakkaista. Nordealla oli 2 300 000 asiakasta, joista 1 300 000 käytti verkkopankkia. Nordean

asiakkaista 56,5 % käytti verkkopankkia. Kolmanneksi eniten verkkopankin käyttäjiä Suomessa oli Danske Bankilla. Danske Bankilla oli 1 249 000 asiakasta joista, 35,5 % käytti verkkopankkia. Lukuja täytyy kuitenkin pitää vain suuntaa antavina, sillä yksikään pankki ei kerro tarkasti, kuinka se laskee asiakasmäärän ja verkkopankin käyttäjien määrän. Täytyy myös huomioida, että asiakkaan on mahdollista pitää verkkopankkitunnuksia useammassa eri pankissa. Tämän uudempia tietoja ei löydy, sillä pankit eivät kerro asiakasmääriä, joten kyseessä on vain arvio asiakasmäärästä. (Suomalaisten pankkien asiakasmäärät. 2008.)

Kolme suurinta verkkopankkia eli Osuuspankki, Nordea ja Danske Bank kattavat jo merkittävän osan potentiaalisista verkkopankkimaksujen käyttäjistä. Perinteisesti neljäs valinta olisi ollut Säästöpankkien ja Paikallisosuuspankkien yhdistelmä. Kilpailu kolmannesta sijasta kiristyy kuitenkin Danske Bankin ja yhdistelmäpankkien välillä. (Suomalaisten pankkien asiakasmäärät. 2008.)

Pankkien tehtävä on tarjota asiakkailleen peruspankkipalveluita Suomen lain-säädännön ja viranomais määräysten määrittämässä rajoissa. Peruspankkipalvelut sisältävät raha-asioiden hoitamista ja tilin käyttämistä. Pankin tulee tiedottaa palveluiden maksuista, pankin tarjolla olevista tilimuodoista, sekä niihin liittyvistä ehdoista ja tuotoista. Asiakkaan antamat toimeksiannot jäävät pankkien huolehdittavaksi. (Peruspankkipalvelut. 2011.)

2.2 Sähköinen asiointi

Verkkopankissa asiointi on palvelukanavana erityinen. Kuluttaja-asiakkaat arvostavat sähköistä kanavaa todennäköisesti siitä syystä, että sitä käyttäessä on vapaus päättää asioinnin paikasta ja ajankohdasta. Sen käyttäminen on myös vaivattomampaa, kuin konttorissa asioiminen. Etenkin Pohjois-Suomessa välimatkat saattavat olla pitkiä, joten siellä sähköinen palvelukanava on olennainen osa pankkipalveluita. Asiakkaat ovat myös aikaisempien tutkimusten perusteella todenneet verkkopankit laadukkaana, helppokäyttöisenä ja edullisena vaihtoehtona. (Sähköinen asiointi. 2012.)

Vuonna 2002 Kuusela ja Rintamäki (2002, 67) näkivät, että sähköisen pankkiasioinnin käyttäjät muodostavat täysin uuden asiakasryhmän. Tämä asiakasryhmä hoitaa mm. tilinavaamiset, asuntolainat ja laskun maksamiset internetin välityksellä. Monet asiakkaat hoitavatkin lähes kaiken mahdollisen asioinnista verkkopankeissa, mutta kaikkia toimintoja ei ole vielä kukaan mahdollista hoitaa kokonaisuudessaan verkossa. Lisäksi verkkopankissa on hidasta saada vastauksia esitettyihin kysymyksiin, eikä siellä voi keskustella asiantuntijan kanssa.

Verkkopankkien asiakkaat ovat useammin selvästi tyytyväisiä saamaansa palveluun verrattuna asiakkaisiin, jotka asioivat perinteisissä konttoreissa. Verkkopankin asiakkaat antavat myös useammin palautetta, mutta he myös reklamoivat herkemmin kuin pankissa asioivat asiakkaat. Sähköisesti asioivat asiakkaat eivät myös vaihda pankkia niin helposti, kuin perinteisesti asioivat asiakkaat, he ovat näin ollen uskollisempia asiakkaita. Lisäksi verkkopankin asiakkaat ovat aktiivisempia kertomaan saamastaan hyvästä palvelusta. (Kuusela - Rintamäki 2002, 64–66.)

Verkkopankki saattaa vaikuttaa lähinnä asiakashyötyjä tuovalta prosessilta, mutta sillä on myös kääntöpuolensa. On edelleen olemassa asiakasryhmiä joilla on kielteinen asenne verkkopankkia kohtaan. Verkkopankin käyttämisestä puuttuu inhimillinen vuorovaikutus, näin ollen sen käyttäminen koetaan usein kasvottomaksi. (Ylikoski - Järvinen - Rosti 2006, 129.) Vuorovaikutusta voitaisiin lisätä mm. chat-palveluilla. Todennäköisesti lähiaikoina verkkopankkeihin lisätään chat-palvelut, joiden avulla asiakas voi esittää asiakaspalvelijoille kysymyksiä. Chat-palvelut mahdollistaisivat asiakkaille maksuttoman ja helpon tien saada vastauksia mieltä askarruttaviin asioihin.

3 HYVÄ INTERNETSIVUSTO

Verkkosivuja suunniteltaessa yrityksen tulee pohtia, minkälaiset sivut ovat hyvät yritykselle. On oleellista huomioida, mitkä ovat kaikkien tärkeimpiä asioita yrityksen kotisivujen suunnittelussa ja rakentamisessa. Tärkeimmät asiat voidaan jakaa kolmeen seikkaan. Sivujen tulee olla käyttäjäystävällinen, hakukoneystävällinen ja niiden täytyy tuottaa haluttuja tuloksia asiakkaille. Yrityksen etusivun tulee sisältää tarpeeksi tietoa. Etusivulta täytyy selvittää, kuka olet, mitä teet ja minkälaiseen ongelmiin tarjoat ratkaisuja. On myös olennaista, että sieltä selviää, kuinka asiakkaan tulee edetä. Poikkeuksena ovat mobiilisovellukset, jotka eivät saa sisältää liikaa informaatiota etusivulla. (Paavola 2011.)

3.1 Sivuston ulkoasu ja näkyvyys

Yrityksen tulee panostaa sivuston ulkoasuun, samalla tavalla kuin myymälän tai liiketilan viihtyvyyteen. Sivuston ulkoasu vaikuttaa suoraan kävijöiden mielipiteeseen yrityksestä, mutta moni ei tiedä, että se vaikuttaa myös hakukoneoptimointiin ja näkyvyyteen. Tyylikästä sivustoa voidaan pitää tutustumisen arvoisena. Mikäli yrityksen sivuston välitön poistumisprosentti on pieni, Google pitää sivustoa mielenkiintoisena ja antaa näin sille lisäarvoa. Tyylikkäällä brändillä voidaan luoda tarvittavaa auktoriteettia. Vaikka yrityksen tulee huolehtia sivuston tyylikkyydestä, sen täytyy myös huomioida sivuston nopea toimiminen, helppokäyttöisyys ja selkeä luettavuus. Näin ollen on suositeltavaa, että sivusto käyttää ulkoasun koodauksessa CSS:ää (porrastettuja tyyliarkkeja). Tämä mahdollistaa, että hakukoneet pystyvät indeksoimaan sivuston ja että ne toimivat oikein kaikilla eri selaimilla. Nykypäivänä on huomioitava myös kasvava älypuhelin ja tablettien suosio. On rakennettava täysin oma mobiilisivusto mobiililaitteita varten tai sivustosta on tehtävä kevyempi eli mobiiliystävällinen. (Paavola 2011.)

Yhteystietojen tulee olla helposti löydettävissä sivustolla asioiville. Usean eri vaihtoehdon tarjoaminen ei ole huono vaihtoehto. Sivustolla voi olla sähköpostiosoitteita, puhelinnumeroita ja yhteydenottolomakkeita. Tällä taataan, että jokai-

nen löytää haluamansa tavan saada yhteyden sivuston yritykseen. Sivuston arkitehtuuria suunniteltaessa tulee huomioida sivuston jatkuva toimivuus ja muokattavuus. Sivuston tulee olla helposti hallinnoitava ja muokattava. Oikeanlaisella sisällönhallintajärjestelmällä mahdollistetaan, että myös vähemmän tekniset henkilöt voivat muokata sivuston sisältöä. (Paavola 2011.)

On pohdittava myös, miten kävijät löytävät etusivulta kaikkiin muihin sivuihin. Yrityksen tulee tehdä sivustolla navigoimisen mahdollisimman helpoksi ja loogiseksi. Kaikista tärkeimpien sivustojen tulee olla helposti löydettävissä. Näihin sivuihin tulee olla vaivaton pääsy. Mikäli sivustolla on paljon sisältöä, sen tulee sisältää myös hakutoiminto. Hakutoiminto tulisi linkittää sivulta toiselle tekstilinkkien avulla. Tämä parantaa navigointia sivustolla. On hyödyllistä luoda myös sivustokartta. Sivustokartan voi lähettää Googlelle Webmasters-työkalun avulla, tämä parantaa hakukonenäkyvyyttä kaikkien näkyvillä olevien sivustojen osalta. (Paavola 2011.)

Käyttäjäehdot ja erillinen tietosuoja-osio ovat olennainen osa sivustoa, jos sivusto kerää henkilötietoja. Mikäli sivustolle vaaditaan rekisteröityminen, ovat tietosuoja-osio ja rekisteriseloste Suomen lain mukaan pakollisia. Lisätietoja tietosuojan laattimisesta saa tietosuojavaltuutetun toimistosta. Tietosuojan näkyminen sivustoilla poistaa yleensä käyttäjiltä huolen, että heidän henkilötietojaan käytettäisiin väärin tarkoituksiin. Sivuston tulisi sisältää myös yrityksen osoitetiedot, puhelinnumero ja erilaiset luottamusmerkinnät. Luottomerkkien näkyvillä oleminen lisää yrityksen sivusto luotettavuutta. Tällaisia merkintöjä voivat olla mm. Trust-E, McAfee ja Verisign. (Paavola 2011.)

3.2 Sivuston rakenne ja runko

Sivuston rakennetta suunniteltaessa parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi on huomioitava useita seikkoja. Tärkeimmät kolme asiaa toimivuuden kannalta ovat informaatioarkkitehtuuri, navigointi sivustolla ja sivuston sisäinen linkitys.

Informaatio arkkitehtuurin on määritelty tarkoittavan sivuston sisällön rakennetta. Jotta sivuston sisällön rakenne olisi oikeanlainen, täytyy kaiken olla järjestetty aiheittain. Yleisesti suositellaan, että sivuston sisältö ei menisi liian syväksi, joten on suositeltavaa käyttää enintään kolmea klikkausta etusivulta määripäähän. (Norovuori. 2014.)

Sivustolla navigoiminen tulisi olla vaivatonta ja järjestelmällistä. Valikkojen tulee olla otsikoitu hyvin, myös valikoiden takana olevat toiminnot ja alavalikot tulee nimetä selkeään muotoon. Mikäli sivusto toteutetaan käyttäjäystävällisesti, niin samalla edistetään hakukonerobottien indeksointia. Hakukoneindeksointia voidaan myös edesauttaa jättämällä navigaatorakenteesta flash- tai javascript-formaatit pois. (Norovuori. 2014.)

3.3 Typografia, väritys ja kuvat

Typografia on tärkeä osa sivuston selkeyteen vaikuttavista tekijöistä. Typografiassa tarkoitetaan tässä yhteydessä oikeanlaista kirjasintyyppiä ja kirjainten asetelua. Kirjasintyyppin tulee olla selkeästi luettavissa ja sen pitää näkyä erilaisilla taustoilla. Joissakin kielissä vaihtoehtoja voi olla huomattavasti vähemmän, kuin länsimaisissa kielissä. (Yleistä typografiasta. 2010.)

Typografian lisäksi sivuja suunnitellessa on huomioitava myös oikeanlaiset väritykset. Värit ovat viestinnän selkeyden kannalta oleellinen asia. Osa väreistä saattaa rasittaa lukijan silmää, toiset värit saattavat piristää ja jopa houkutella. Yleisesti ottaen vastavärit tukevat toisiaan, mutta niitä kannattaa kuitenkin käyttää rajallisesti. Perinteinen, Wordin käyttämä musta teksti vaalea pohjalla on helppo lukuista ja selkää. Sivustoja suunnitellessa käytetään todennäköisesti eri väreiksiä, joten myös tekstin väritystä on pohdittava. (Sivujen käyttömukavuus. 2014.)

Tekstin lisäksi sivustoilla viestitään myös kuvilla, tätä kutsutaan kuvitukseksi. Kuvituksella pyritään ilmaisemaan tekstiä kuvan muodossa. Kuvien tehtävä on herättää mielenkiintoa ja luoda tunnelmaa. Esimerkiksi lastentarvikeliikkeiden sivustoilla käytetään vauvan ja lasten kuvia. Kuvalla on helpompi herättää intohimoa

ja kiinnostusta ihmisessä, kuin tekstillä. Sivustoa ei kuitenkaan voida toteuttaa pelkästään kuvittamalla, joten kuvituksen päätehtävä on tukea typografiaa. Sitä käytetään havainnollistamaan asioita. Havainnollistamista käytetään esimerkiksi lääkäri- ja karttasivustoilla. (Toivanen. 2014.)

4 LAADULLINEN TUTKIMUS

Laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta käytetään määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen lisäksi. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään saamaan kokonaisvaltainen ja syvempi käsitys tutkittavasta ilmiöstä. (Hirsjärvi - Huttunen, 1995, 174,201.) Laadullisen tutkimuksen tuloksia käytetään yleensä myöhemmin kvantitatiivisen tutkimuksen apuna. Laadullinen tutkimus on saanut vaikutteita usealta eri alalta. (Eskola - Suoranta, 1998, 25–26.)

4.1 Laadullisen tutkimuksen piirteet

Nimensä mukaisesti laadullisessa tutkimuksessa tutkittavia yksilöitä ei ole kovin suurta määrää. Osanottajien määrän sijaan laadullisessa tutkimuksessa keskitytään tutkimaan tutkittavat yksilöt perusteellisesti. Tämä korostaa aineiston laadun merkitystä. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa ei tarvitse olla suurta otantaa, aineiston tulisi silti olla tarpeeksi kattavaa suhteessa siihen, millaista analyysia ja tulkintaa siitä aiotaan tehdä. (Eskola - Suoranta, 1998, 60–61.)

Tutkijan tulisi tehdä laadullista tutkimusta mahdollisimman vähin ennakkooletuksin. Toisin sanoen laadulliset tutkimukset eivät saisi sisältää hypoteeseja tutkimuksen tuloksista ennen kuin varsinainen tutkimus on tehty ja analysoitu. Ennakkooletuksista ei voi kuitenkaan täysin päästä, minkä takia ne on hyvä tiedostaa jo varhaisessa vaiheessa. (Eskola - Suoranta, 1998, 19–20.)

Yksi laadullisen tutkimuksen tehtävä on luoda hypoteeseja myöhemmälle määrälliselle tutkimukselle. Nämä hypoteesit luodaan laadullisessa tutkimuksessa induktiivisen päättelyn avulla. Toisin sanoen laadullisessa tutkimuksessa pyritään tekemään päätelmiä ja yleistyksiä kerätyn aineiston perusteella. Laadullisen tutkimuksen päätelmät eivät kuitenkaan ole välttämättä absoluuttisia totuuksia. (Induktiivinen päättely. 2013.)

Esimerkiksi tutkija voi väittää, että kaikki joutsenet ovat valkoisia, koska kaikki hänen havaitsemat joutsenet ovat valkoisia. Tämä väite ei kuitenkaan pidä paikkaansa, sillä on olemassa myös mustia joutsenia. Edellä mainittu esimerkki

tuo esiin induktiivisen päättelyn ongelman. Induktiivisella päättelyllä saadut hypoteesit eivät välttämättä ole varmaa tietoa, sillä uusi havaintoaineisto voi kumota aikaisempien havaintojen pohjalta tehdyt päätelmät. Tämän takia onkin tärkeää, että laadullisen tutkimuksen tulokset vahvistetaan kvantitatiivisella tutkimuksella. (Induktiivinen päättely. 2013.)

4.2 Kysely ja haastattelu

Haastattelun ja kyselyn idea voidaan esittää hyvin yksinkertaisesti. Mikäli haluamme tietää mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii tietyllä tavalla, asia selviää parhaiten kysymällä häneltä. Kysely- ja haastattelututkimusta on kritisoitu, mutta pääasiassa ongelmia on pidetty työtavasta johtuvina ongelmina. On oletettu, että ongelmat ovat ratkaistavissa riittävällä rahoituksella, koulutuksella ja kokemuksella. Vuonna 2001 alasuutarin kirjoittamassa kirjassa todetaan kuitenkin, että ”vaikka kulttuuri korostaa yksilökeskeisyyttä ja yksilöllisyyttä, on syytä varoa kritiikittömästi omaksumasta käsitystä, että yksilö on inhimillisen todellisuuden keskiössä” (Alasuutari, 2001, 206.). Toisaalta diskursiivisen näkökulman mukaan yksilön aidoista olemuksesta ja todellisista sisäisistä tunteista puhuminen on lähinnä romanttista, joita pyritään selvittämään syvähaastattelulla. Alasuutarin tärkeimpänä ajatuksena on että haastateltavia täytyy kuulla, näin ollen Alasuutari ei halua pois sulkea kuulemista, mutta hänen mukaansa ei ole yhtä ainoaa tietä. (haastattelu tai kysely) jota kautta tutkittava ilmiö saadaan selvitettyä. (Tuomi - Sarajärvi, 2009, 72.)

Tutkimukseen liittyvän haastatteluaineiston kerääminen on vallitsevassa asemassa ammatillisen tutkimuksen kentällä – se on todennäköisimmin eniten käytetty tapa materiaalin keräämiseen. Haastattelemalla saadaan nopeasti ja helposti koottua suuriakin aineistoja suhteellisen vähätoisesti. Usein aineiston keräämiseen käytetään ääninauhoitusta, videointia, valokuvausta tai tutkijan kenttämuistiinpanoja. Haastattelun aikana kannattaa tehdä ahkerasti muistiinpanoja sen lisäksi, että keskustelu tallentuu nauhalle. Usein on monta sellaista seikkaa, joita ei voida tallentaa näkyviin tai kuuluviin nauhalle. Kokeneempien haastattelijoiden keskuudessa on todettu selvä hyöty, joka syntyy

silloin, kun omia muistiinpanoja alkaa lukea uudelleen verratakseen niitä muuhun aineistoon. (Anttila. 1998a.)

Haastattelu on haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutusta edellyttävää toimintaa, joka voidaan suorittaa etukäteen suunnitellulla tavalla (strukturoidu haastattelu) tukeutuen tiettyihin kysymyksiin ja aihealueisiin (esimerkiksi teemahaastattelu), haastatteleamalla aiheen asiantuntijaa (asiantuntijahaastattelu) tai pureutumalla aihealueen yksityiskohtaisiin, tilanteen mukaisiin syvällisiinkin pohdintoihin (esimerkiksi syvähaastattelut). Haastatteluja on siis kahdenlaisia, strukturoituja tai ei-strukturoituja. Strukturoidussa haastattelussa on tehtävä etukäteen jäsentely, jolla noudatetaan tutkimuksen kysymyksenasettelua, esitettjä ongelmia jne. Menetelmien tarkoituksena on varmistaa, että haastattelussa tullaan käsittelemään juuri niitä kysymyksiä, joita on etukäteen päätetty. Haastatteluaineiston tarkempaa analysointia aloitettaessa on otettava huomioon edellä mainitut haastattelumuodot. Strukturoituhaastattelu johtaa ainoastaan luokittelevaan sisällönanalyysiin, usein myös teemahaastattelulla käy samoin. Mikäli pyritään syvällisempään tulkintaan, siihen voidaan käyttää ainoastaan strukturoimatonta tai löyhästi strukturoitua aineistoa. Kun käsitellään haastatteluaineistoa, se voidaan tehdä kahdella pääasiallisella tavalla, sisällön luokittelulla tai sen tulkinnalla. (Kurkela. 2012.)

4.3 Haastattelu osana laadullista tutkimusta

Haastattelumenetelmää valittaessa olisi syytä pohtia myös vaihtoehtoisia tutkimustekniikoita. Hyvä tutkimusmenetelmä vaihtelee riippuen tutkittavasta aiheesta esim. historiantutkimuksen aineistoa saa arkistoista. Tutkimusmenetelmän valinta olisi suotavaa perustella siinä missä mikä tahansa muukin menetelmä. (Koskinen - Alasuutari - Peltonen, 2005, 106.)

Käytännön syyt johtavat usein haastattelututkimuksen. Esimerkiksi vuonna 1995 tehdyssä tutkimuksessa Morrillia ei päästetty havainnoimaan suuryritysten johtajien keskinäisiä konflikteja. Johtajat kieltäytyivät myös täyttämästä

minkäänlaisia papereita ihmisiä koskevista ongelmista. Nämä syyt tekivät haastattelemisesta ainoan mahdollisen valinnan. Haastattelujen haitta on, että tarjottava tieto on epäsuoraa: haastattelussa saamme selville vastaan rekonstruoiman käsityksen, emme itse asiaa. (Koskinen - Alasuutari - Peltonen, 2005, 107.)

Haastattelun etu on ennen kaikkea joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Tällaista mahdollisuutta ei ole esimerkiksi postikyselyssä, jossa kaikki vastaajat ovat luku- ja kirjoitustaitoisia, eikä heillä ole esimerkiksi kirjoittamista haittaavia esteitä (alentunut näkökyky jne.) Lisäksi avoimen postikyselyn lähettäjä olettaa, että vastaajat kykenevät, haluavat tai osaavat ilmaista itseään tarkoittamallaan tavalla kirjallisesti. (Tuomi - Sarajärvi, 2009, 73.)

Joustavaa haastattelussa on myös se, että kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä kuin tutkija katsoo aiheelliseksi. Laadullisen tutkimuksen haastattelua voidaan pitää joustavana myös siksi, että siinä haastattelua ei ymmärretä tietokilpailuksi. Haastattelussa tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Tällöin on perusteltua antaa haastattelukysymykset tai aiheet tiedonantajille jo hyvissä ajoin etukäteen tutustuttaviksi. Haastattelun onnistumisen kannalta siis suositellaan, että tiedonantajat voisivat tutustua kysymyksiin, teemoihin tai ainakin haastattelun aiheeseen etukäteen. Käytännössä tämä toteutuu, kun haastatteluluvasta ja haastattelun ajankohdasta sovitaan. On eettisesti perusteltua kertoa tiedonantajalle, mitä aihetta haastattelu koskee. Toisaalta on myös niin, että ihmiset eivät lupaudu tutkimukseen, jos he eivät tiedä, mistä on kyse. (Tuomi - Sarajärvi, 2009, 73.)

4.4 Laadullisen aineiston analyysi

Perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä, on sisällönanalyysi. Sisällönanalyysiä voi pitää yksittäisenä

metodina myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sen avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. Voidaan myös sanoa, että useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat periaatteessa tavalla tai toisella sisällönanalyysiin, jos sisällönanalyysillä tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysia väljänä teoreettisena kehyksenä. Tästä näkökulmasta sisällönanalyysia ei voi pitää myöskään pelkästään laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä. (Tuomi - Sarajärvi, 2009, 91.)

Aineiston analyysi aloitetaan aina lukemalla ja silmäilemällä aineistoa läpi, yleensä useaan kertaan. Lukiessaan aineistoa useimmat tutkijat yksinkertaisesti miettivät aineiston piirteitä. Samalla he tekevät vihkoon tai aineiston marginaaleihin muistiinpanoja. Näistä merkinnöistä on myöhemmin monenlaista hyötyä. Ensiksi ne antavat aineistolle alustavan hahmon. Jotkin teemat toistuvat usein, toiset harvemmin, ja jotkin teemat liittyvät samoihin asioihin. Tällaiset havainnot ovat tärkeitä askelia muokattaessa hypoteeseja, joita testataan myöhemmissä tutkimuksen vaiheissa. Toiseksi ne parantavat aineiston hallintaa parantamalla selattavuutta. Alustavat merkkaukset auttavat löytämään aineiston kiinnostavimmat kohdat ja helpottavat sen teemoittamisessa. Lopuksi tämä hahmo auttaa tutkijaa, kun hän alkaa hahmottaa tulkintaa ja seuloa sopivimpia teorioita. (Koskinen - Alasuutari - Peltonen, 2005, 231.)

Kenties pahin virhe, jonka tutkija voi tehdä, on kerätä aineisto ja kuvata se ilman selkeää tulkintaa. Kuvaileva tutkimus voi toki tuottaa uutta tietoa, mutta jos tämä uusi tieto ei jäsenny osaksi oppiaineen kokonaisuutta, jää sen arvo sattumanvaraiseksi. Tutkimuksen tunnusmerkki onkin, että tutkimus johtaa selkään tulkintaan, joka voidaan saattaa keskusteluun aiemman tutkimuksen kanssa. Tulkinta on lopulta se piirre, joka erottaa tutkimuksen arkijärjestä. Selkeä tulkinta on myös helppoa viestiä yleisölle. (Koskinen - Alasuutari - Peltonen, 2005, 229.)

Laadullisissa tutkimuksissa on monenlaisia kuvauksia siitä, miten tässä tutkimuksessa analyysi on toteutettu. Myös metodioppaista on mitä

moninaisimpia analyysikuvauksia. Tutkija Timo Laine (Jyväskylän yliopiston filosofian laitos) esitti jo vuosia sitten rungon laadullisen tutkimuksen analyysin etenemisen kuvaamiseksi. Seuraavassa Laineen kuvausta on hieman muokattu, mutta periaatteessa kuvaus on pysynyt samana.

1. Päätä, mikä tässä aineistossa kiinnostaa ja tee vahva päätös!
2. a) Käy läpi aineisto, erota ja merkitse ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseesi. b.) Kaikki muu jää pois tästä tutkimuksesta. c.) Kerää merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta.
3. Luokittele, teemoita tai tyypittele aineisto (tms.).
4. Kirjoita yhteenveto.

(Tuomi - Sarajärvi, 2009, 92.)

Tämä yleinen kuvaus paljastaa laadullisen analyysin suurimmat pullonkaulat. Ensiksikin on huomattava, että laadullisen tutkimuksen aineistosta löytyy aina useita kiinnostavia asioita, joita ei ole ehkä etukäteen osannut edes ajatella. Useasti juuri uusien kiinnostavien asioiden ilmestyminen saa aloittelevan tutkijan hämilleen, koska kaikkia näitä asioita olisi kiinnostavaa tutkia ja raportoida omassa tutkimuksessa. Nyt kuitenkin myönnettävä, että maailman kaikkia asioita ei voi tutkia yhden tutkimuksen puitteissa. On valittava jokin tarkkaan rajattu, kapea ilmiö – mutta siitä on kyllä kerrottava kaikki mahdollinen. Kaikki muu mielenkiintoinen materiaali, jota aineistosta löytyy, pitää siirtää seuraavaan tutkimukseen. Se, mistä juuri tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita, näkyy tutkimuksen tarkoituksesta ja tutkimusongelmasta tai tutkimustehtävästä. Niiden pitää olla linjassa raportoidun kiinnostuksen kohteen kanssa.

Laadullisessa analyysissä puhutaan usein induktiivisesta ja deduktiivisesta analyysistä. Tämä jako perustuu tulkintaan tutkimuksessa käytetystä päättelyn logiikasta, joka on joko induktiivinen (yksittäisestä yleiseen) tai deduktiivinen (yleisestä yksittäiseen). Vaikka nimikkeiden perusteluissa olisi kyse vain analogiasta, tieteellisesti tämän jaotuksen käyttö on hyvin ongelmallista mm.

siksi, että puhtaan induktion mahdollisuus on asetettu kyseenalaiseksi: ajatellaan, että uusi teoria ei voi syntyä ainoastaan havaintojen pohjalta. Esitetyn kahtiajaon suurin ongelma on kuitenkin käytännöllinen. Siinä unohdetaan kokonaan kolmas tieteellisen päättelyn logiikka eli abduktiivinen päättely, jonka mukaan teorianmuodostus on mahdollista silloin, kun havaintojen tekoon liittyy jokin johtoajatus tai johtolanka. (Tuomi - Sarajärvi, 2009, 92–93.)

4.5 Validiteetti, reliabiliteetti ja objektiivisuus

Koska kaikessa tutkimustoiminnassa tietenkin pyritään välttämään virheitä, yksittäisessä tutkimuksessa on arvioitava tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Laadullinen tutkimus ei ole yksi yhtenäinen tutkimusperinne, vaan siihen kuuluu useita varsin erilaisia perinteitä. Näin ollen on ilmeistä, että laadullisen tutkimuksen piiristä löytyy erilaisia käsityksiä tutkimuksen luotettavuuteen liittyvistä kysymyksistä. Ehkä tämä myös osaltaan selittää sitä, miksi laadullisen tutkimuksen oppaiden luotettavuustarkastelut ovat monesti hyvin erilaisia ja eri asioita painottavia. On myös aiheellista pohtia, onko laadullisen tutkimuksen piirissä ylipäättään yhtenäisiä käsityksiä tutkimuksen luotettavuudesta. (Anttila. 1998b.)

4.5.1 validiteetti

Validiteetilla eli tutkimuksen pätevyydellä ja luotettavuudella tarkoitetaan perinteisesti tutkimusmenetelmän kykyä selvittää sitä, mitä sillä on tarkoitus selvittää. Periaatteessa validiteetin laskeminen tai arvioiminen on helppoa: mittaustulosta verrataan vain todelliseen tietoon mitattavasta ilmiöstä. Tämä ajatustapa liittyy perinteiseen positiiviseen näkemykseen, jossa tutkimusmenetelmien avulla tavoitellaan totuutta vain empiiristen havaintojen, kokeiden ja mittausten avulla. (Anttila. 1998c.)

Jos mittaustulokset osoittavat, että saatu tieto vastaa vallalla olevaa teoriaa tai pystyy sitä tarkentamaan ja parantamaan, silloin tulos on validi. Käytännössä ongelma on siinä, että mittausten ulkopuolelle jäävää, todellista tietoa ei yleensä ole käytettävissä. Vain mitattavat asiat ovat totta. Tämä on eräs niistä ajatuksista,

joita tieteenfilosofiassa pohditaan ja jotka ovat johtaneet esimerkiksi niihin näkemyksiin, joita arviointitutkimuksen metodisessa tutkimusotteessa esitetään. (Anttila. 1998c.)

Validiteetin arviointi kohdistaa yleensä huomionsa kysymykseen, kuinka hyvin tutkimusote ja siinä käytetyt menetelmät vastaavat sitä ilmiötä, jota halutaan tutkia. Voidakseen olla validi, sovellettavan tutkimusotteen tulee tehdä oikeutta tutkittavan ilmiön olemukselle ja kysymyksenasettelulle. Validiteetin kannalta ei kuitenkaan ole keskeisintä ryhtyä pohtimaan sitä, millä - kuinka valideilla - mittareilla tuloksia saadaan, vaan aivan ensimmäiseksi miettiä sitä, millainen tutkimuksen strategia on validi. Tutkimustyössä käytetty menetelmä ei itsessään johda tietoon, vaan menetelmä on valittava sen mukaan, millaista tietoa halutaan. Tätä seikkaa joutuu tutkija pohtimaan aivan ensimmäisenä tehdessään valintaa eri tutkimusmenetelmien välillä. (Anttila. 1998c.)

4.5.2 Reliabiliteetti

Mittauksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustuloksen toistettavuutta, ei-sattumanvaraisuutta. Oletetaan, että mitataan kalibroiduin mittarein kutakuinkin samanlaisissa olosuhteissa työhuoneen ilman kosteutta ja lämpötilaa esimerkiksi kvasikokeellista tutkimusmenetelmää varten ja todetaan, että tulos on jokaisen päivän osalta lähestulkoon sama. Mittaus on siis ollut reliaabeli. Jos taas mittauksen tulos olisi jokaisen päivän osalta erilainen poiketen ensimmäisestä mittauksesta milloin yhteen milloin toiseen suuntaan, mittaus olisi likimain satunnaista. Laadullisessa tutkimuksessa tämä tarkoittaisi sitä, että uudella haastattelulla saataisiin sama tulos. Korkea reliabiliteetti on luonnollisesti tavoitteena, sillä kvasikokeellisenkin menetelmän - puhumattakaan kokeellisesta tai muusta sellaisesta menetelmästä, jonka kaikkia muuttujia voidaan kontrolloida tutkimuksen aikana - tavoitteena on pitää kontrollin alaisena niin monta tekijää kuin mahdollista. (Anttila. 1998b.)

4.5.3 Objektiivisuus

Objektiivisuudella tarkoitetaan henkilön näkemysten tai asenteiden riippumattomuutta, puolueetonta, tasapuolista ja yleispätevää näkemystä. Objektiivisuus on yksi olennainen tieteen tunnusmerkeistä. Tutkimusta tehtäessä on nojattava siihen, että tutkija on henkilökohtaisista näkemyksistä vapaa. Objektiivisuuteen riittää myös, että kaikki tutkijat voivat saada saman lopputuloksen samoilla menetelmillä. (Anttila. 1998d.)

Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuus lähtee siitä, että tutkija ei sekoita omia uskomuksiaan, asenteitaan ja arvostuksiaan tutkimuskohteeseen. Sen sijaan tutkija nimenomaan yrittää ymmärtää haastateltavan henkilön näkökulmia ja ilmaisuja. Tutkija pyrkii vuorovaikutukseen kohteensa kanssa. Tulkintavaiheessa saatua aineistoa pyritään järjestämään ja ymmärtämään. Teoria on silloin aineiston lukemisen, tulkinnan ja ajattelun lähtökohtana. (Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. 1998.)

5 TUTKIMUSPROSESSI

Aineiston keräämiseksi käytettiin laadullisen tutkimuksen haastattelua. Tutkimuksen populaatio koostui Nordean, Danske Bankin ja Osuuspankin asiakkaista. Otoksen kooksi valittiin Kolme henkilöä. Haastateltavat henkilöt valittiin tutkijan toimesta. Haastateltavien oli täytynyt aikaisemmin käyttää pankkipalveluita. Jokaisesta pankin asiakkaista valittiin yksi henkilö, joka oli käyttänyt palveluita puhelimella ja tietokoneella. Haastattelut tehtiin puhelinhaastatteluna. Haastatteluiden aikana tehtiin muistiinpanoja, mutta haastatteluita ei nauhoitettu, eikä havainnointia suoritettu. Tutkimusaineisto kerättiin välillä 1.2–23.3.2014, haastattelut kestivät n. 30–50 minuuttia.

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää ovatko verkkopankkipalveluita käyttäneet asiakkaat kokeneet palvelut mutkattomiksi ja toimiviksi. Mikäli henkilöt eivät koe niitä mutkattomiksi, niin niiden sisältöön olisi suotavaa tehdä muutoksia. Verkkopankkipalveluiden mutkattomuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä onko verkkopankkiin saatu koottua kaikki oleelliset palvelut ja onko niiden käyttäminen vaivatonta ja helppoa. Voi olla, että asiakkaiden mielestä verkkopankin käyttäminen ei aina ole vaivatonta ja helppoa. Lopuksi saatujen tulosten perusteella luodaan kehitysehdotuksia. Ehdotukset voivat liittyä mm. verkkopankin käyttämiseen puhelimella tai usean verkkopankkiyhteyden avaamiseen.

5.1 Haastattelut

Haastattelut suoritettiin suomeksi, koska haastateltavat tulivat Suomesta ja puhuivat suomen kieltä. Muistiinpanot tehtiin kynällä ja paperilla eikä havainnointia suoritettu. Haastattelussa käytettiin strukturoitua kysymysrunkoa, mutta tarpeen tullen esitettiin jatkokysymyksiä tai tarkennettiin kysymystä. Kysymykset löytyvät alla olevasta listasta.

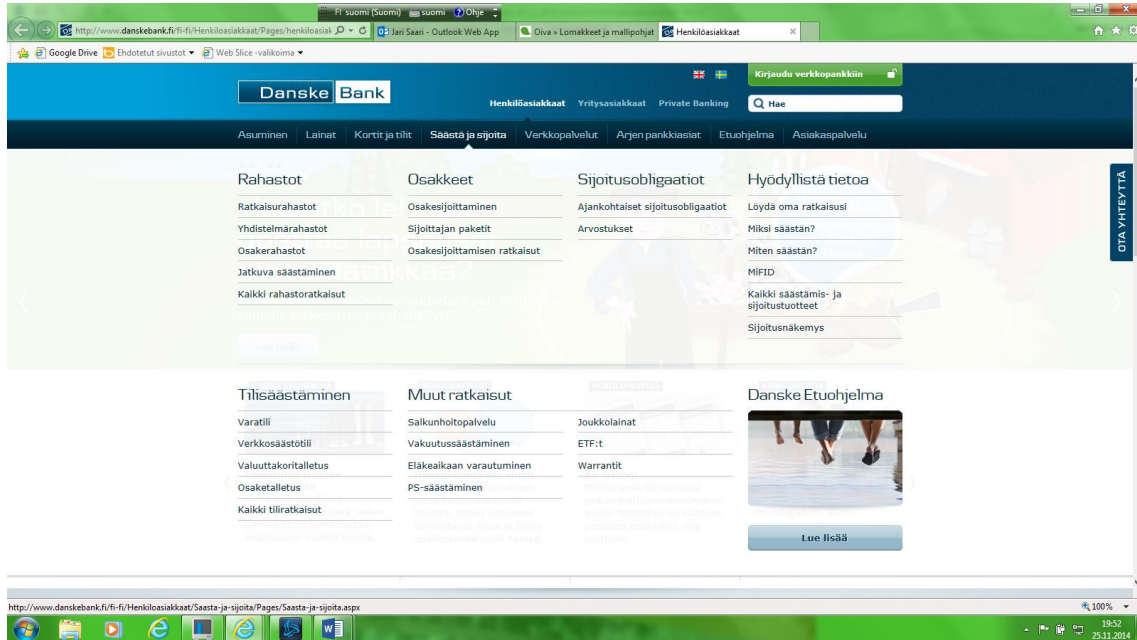
1. Oletteko käyttänyt verkkopankkipalveluita puhelimella ja tietokoneella?
2. Minkälaiseksi koette verkkopankkipalveluiden sisällön?

3. Miten parantaisitte sivuston ulkoasua?
4. Minkälaista tietoa tai palveluita haluaisitte lisätä sivustolle?
5. Kuinka selkeäksi koette sivuston käyttämisen ja sisällön?
6. Onko palveluissa jotain erityisiä alueita joiden käyttöä pitäisi selventää mielestänne?
7. Minkälaisia ongelmia olette kohdanneet verkkopankkipalveluiden käytössä?
8. Sopivatko verkkopankkipalvelut mielestänne kaiken ikäisille?
9. Onko palveluissa jotain mitä haluaisitte jättää pois?
10. Millä tavoin palvelut ovat helpottaneet pankkiasiointianne?
11. Olisiko teidän mielestä muita tapoja käyttää verkkopankkipalveluita?
12. Mitä mieltä olette sivustojen kuvituksesta?

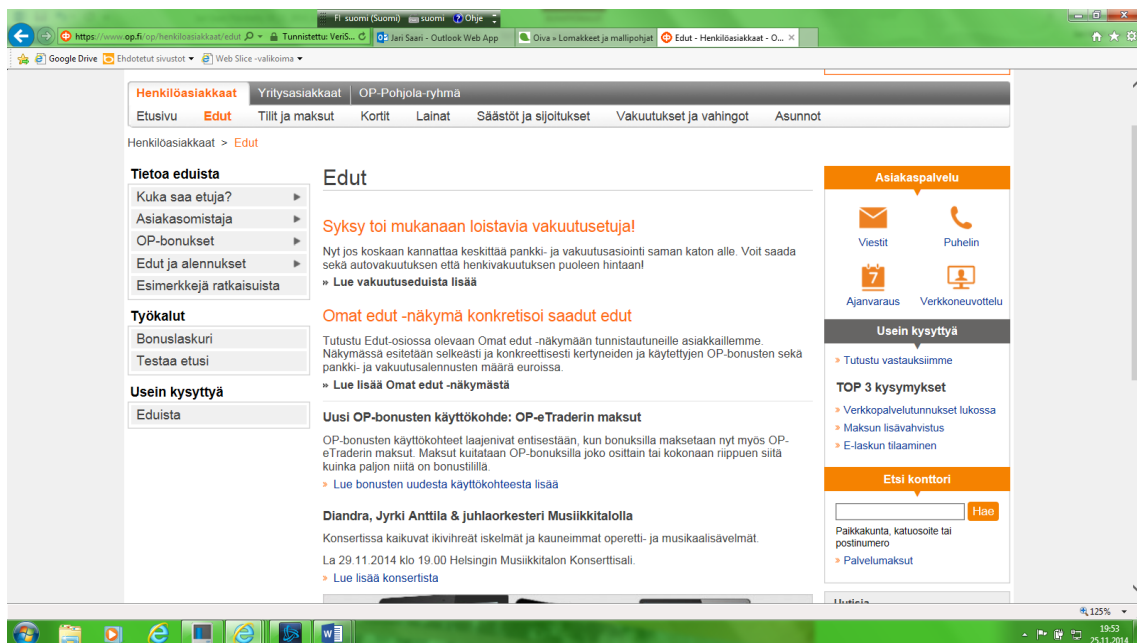
5.2 Aineiston analysointi

Kaikki haasteltavat olivat käyttäneet verkkopankkipalveluita tietokoneella ja älypuhelimella. Haastateltavat kokivat verkkopankkien aloitussivut pääasiassa selkeäksi ja helposti navigoitaviksi. Aloitussivustojen rakenteet ovat lähes identtiset muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Etenkin Danske Bankin ja Nordean rungot oli suunniteltu samankaltaiseksi. Pääotsikot sijaitsevat ruudun ylä-laidassa, niin kuin useimmissa ohjelmistoissa ja verkkosivustoissa. Haastatte- luissa selvisi, että haastateltavien mielestä valikkoja on liikaa. Heidän mielestä sivustoja voisi yksinkertaistaa vähentämällä valikkoja tai yhdistämällä niitä. Tässä tapauksessa Osuuspankki oli selvästi parempi kuin Danske Bank ja Nordea. Osuuspankilla valikot avautuivat sivuston laitaan hiiren painalluksella. Nordealla ja Danske Bankilla valikot avautuivat viemällä hiiri ylävalikon päälle.

Osuuspankillla oli valintamahdollisuuksia huomattavasti vähemmän kuin tutkimuksen muilla pankeilla. Osuuspankillla toiminnot oli yhdistetty otsikkojen alle. Kuvat 1 ja 2 havainnollistavat valikoiden määrää.



KUVA 1. Danske Bankin verkkosivusto



KUVA 2. Osuuspankin verkkosivusto

Verkkopankkien sisältö koettiin jokseenkin riittäväksi. Toisaalta haastateltavat kokivat lisäpalveluiden hankkimisen hankalaksi. Lisäpalvelut ovat maksullisia, eikä niiden käyttämiseen voi tutustua etukäteen. Tämän vuoksi haastateltavat eivät olleet ottaneet tiettyjä lisäpalveluita, esim. osakekaupankäynti. Tuloksista selvisi, että mikäli osakekaupankäyntiin voisi tutustua etukäteen, se voisi olla sopiva lisäpalvelu. Haastateltavien toiveissa oli kuitenkin, että kaupankäynnin tulisi olla lähes reaaliaikaista.

Kirjautumisen jälkeiset toiminnot poikkesivat huomattavasti ennen kirjautumista olevista toiminnoista. Ongelmalliseksi koettiin etenkin omien maksutietojen tarkistaminen. Master Cardin ja käyttöluoton tiedoista ei pystynyt erottamaan kummasta oli kyse. Samaan ongelmaan törmättiin suoraveloituksessa. Laskutustiedoista ei pystynyt aina erottamaan mistä laskusta oli kyse.

Haastatteluissa selvisi myös teknisen puolen ongelmia. Haastateltavat eivät kyenneet asioimaan useammalla verkkopankkiyhteydellä samalta koneelta, jos koneelta kirjaututtiin ensin Kelan sivuille. Ongelma ilmeni asiakkaan tarkistaessa maksutietoja Kelan palvelusta. Tämän jälkeen samalta koneelta ei välttämättä pystytty kirjautumaan lainkaan verkkopankkiin, ennen kuin kaikki yhteydet oli suljettu. Mikäli verkkopankkiin oli kirjaututtu jo valmiiksi, ei sieltä pystynyt kuitenkaan maksamaan esimerkiksi laskuja.

Yksi haastateltavista oli havainnut tietoturvaongelman mobiilipankkia käyttäessä. Mobiilipankkiin kirjautuessa ei tarvinnut lainkaan turvanumerolistaa, pankkiin pystyi kirjautumaan pelkillä tunnuksilla. Lisäksi rahaa pystyi siirtämään ilman numerolistaa, ainakin omille tileille. Tämä puute mahdollistaa toisen henkilön tilin tyhjentämisen. Master Cardilta rahan siirtäminen tilille maksaa. Mikäli rahaa siirrettäisiin useita kertoja, niin olisi mahdollista tyhjentää tilit kokonaan.

Haastatteluissa kävi ilmi, että verkkopankkipalveluiden koettiin sopivan kaikille täysi-ikäisille. Palvelut koettiin myös todella hyödylliseksi laskujen maksamisessa ja saldon tarkistamisessa. Eritoten alueilla, joissa pankkitoiminta oli lopunut. Verkkopankkipalveluiden koettiin helpottavan myös muissa virastoissa

asiointia, sillä nykyään lähes joka paikkaan pystyy kirjautumaan verkkopankki-tunnuksilla.

Sivuston kuvitus koettiin viralliseksi, mutta samalla hieman tylsäksi. Haastateltavat eivät osanneet kuitenkaan sanoa, kuinka väritystä ja kuvitusta tulisi muuttaa.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tehdä selvitys pankkipalveluiden laadusta ja toimivuudesta internetissä ja saatujen tulosten perusteella esittää mahdollisia kehittämis ehdotuksia verkkopalveluiden laadun parantamiseksi. Tukittavia asioita olivat mm. nopeus, ulkoasu, käyttämisen helppous ja toimivuus.

Tulevaisuudessa pankkien tulisi ehdottomasti vaatia asiakkaalta turvanumerot, myös silloin kun he käyttävät mobiiliyhteyttä. Tällä parannettaisiin asiakasturvallisuutta. Tällä hetkellä osaavan henkilön on mahdollista varastaa tunnukset tietokoneyhteyden kautta ja tämän jälkeen tilin voi tyhjentää mobiiliyhteydellä ilman turvanumeroita.

Usean yhteyden luominen tulisi mahdollistaa, mikäli asiakas käyttää turvanumeroita. Monet kokemattomat asiakkaat saattavat hämmentyä tällä hetkellä, mikäli he avaavat yhteyden yhtä aikaa esimerkiksi Kelan- ja pankin palveluihin. Tällöin asiakkaat eivät kykene käyttämään pankin palveluita. Joissakin tapauksissa kone täytyy käynnistää uudelleen tai välimuisti täytyy tyhjentää ennen kuin voi maksaa laskuja.

Asiakkaat arvostavat helppokäyttöisiä sivustoja. Toimintojen on löydyttävä mutkattomasti ja nopeasti. Kaikki sivustot on tehty asiantuntijoiden toimesta, mutta se ei aina takaa parasta palvelua asiakkaille. Sivustoja parantamalla lisättäisiin samalla asiakastyytyväisyyttä. Parantaminen voitaisiin tehdä miellyttävämällä kuvituksella sekä oikeanlaisella valikkorakenteella. Mikäli sivustojen rakenteita parannettaisiin, niin samalla voitaisiin lisätä asiakkaille maksuton mahdollisuus tutustua palveluihin. Osakekauppoihin voisi tutustua käyttämällä palvelua ilman osto- ja myyntimahdollisuuksia.

Kaikkiin suoraveloituskaskuihin ja lainan lyhennyksiin tulisi merkitä selvästi mistä maksusta on kyse. Asiakkaalla tulisi olla myös mutkaton mahdollisuus tarkistaa se itse. Tämä olisi helppo korjata oikein kohdistetulla informaation siirrolla.

Opinnäytetyötä aloittaessa minulla oli selkeä suunnitelma, jota oli tarkoitus noudattaa. Olin suunnitellut suorittavani haastattelu hyvissä ajoin, jotta analysointiin jäisi enemmän aikaa. Prosessin edetessä ongelmaksi muodostui muuttaminen toiselle paikkakunnalle. Sain kuitenkin suoritettua haastattelut puhelimitse. Alun perin suunnitellut haastateltavat suostuivat haastatteluun ja haastattelut sujuivat pääosin mutkitta. Vastaukset olivat hyvin informatiivisia ja aineistoa kertyi paljon, joten sen analysoiminen sekä karsiminen oli yllättävän työlästä. Välissä kului pitkiäkin aikoja, jolloin en tehnyt opinnäytetyötä lainkaan. Syksyllä koin kuitenkin, että työ on saatava alta pois, joten päätin viimeistellä kauan aikaisemmin aloitetun projektin.

LÄHTEET

Alasuutari, Pertti. 2001. Johdatus yhteiskuntatutkimukseen, Helsinki: Gaudeamus.

Anttila, Pirkko. 1998a. Induktiivisen päättelyn Logiikka. Metodix. Saatavissa: http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/07_tutkimuksen_logiikka/7_3_0induktiivisen_paattelyn_logiikka Hakupäivä 24.11.2014.

Anttila, Pirkko. 1998b. Laadullisen tutkimuksen reliabiliteetti. Metodix. Saatavissa: http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/10_tutkimuksen_luotettavuus/10_2_1laadullisen_tutkimuksen_reliabiliteetti Hakupäivä 24.11.2014.

Anttila, Pirkko . 1998c. Laadullisen tutkimuksen validiteetti. Metodix. Saatavissa: http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/10_tutkimuksen_luotettavuus/10_2_2laadullisen_tutkimuksen_validiteetti Hakupäivä 24.11.2014.

Anttila, Pirkko. 1998d. Tutkimuksen luotettavuus. Metodix. Saatavissa: http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/10_tutkimuksen_luotettavuus/ Hakupäivä 24.11.2014.

Eskola, Jari - Suoranta, Juha. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen, Tampere: Vastapaino.

Induktiivinen päättely. 2013. Wikipedia. Saatavissa: http://fi.wikipedia.org/wiki/Induktiivinen_p%C3%A4%C3%A4ttely Hakupäivä 1.12.2014

Koskinen, I. - Alasuutari, P. - Pelttonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Kurkela, Reijo. 2012. Strukturoitu haastattelu. Tilastokeskus. Saatavissa: <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/01/> Hakupäivä 20.5.2013.

Kuusela, H. - Rintamäki, T. 2002. Arvoa tuottava Asiointikokemus. Vammala: Tampere University Press.

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. 2012. Tilastokeskus. Saatavissa: <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/> Hakupäivä 13.1.2013.

Norovuori, Sami. 2014. Sivuston rakenne ja hakukonenäkyvyys. Iprospect. Saatavuus: <http://www.iprospect.fi/suosittelvat/sivuston-rakenne-ja-hakukonenakyvyys.html> Hakupäivä 16.11.2014.

OP-verkkopalvelut 15 vuotta. 2011. Op. Saatavissa: <https://www.op.fi/op/henki-loasiakkaat/opastus/op-verkkopalvelut-15-vuotta?cid=151605632&srcpl=3> Hakupäivä 25.2.2014.

Paavola, Lauri. 2011. Internet markkinointi. Saatavissa: <http://www.internet-markkinointi.com/12-vinkkia-joilla-varmistat-hyvät-kotisivut-yritykselle/> Hakupäivä 9.5.2014.

Peruspankkipalvelut, 2011. Finanssialan keskusliitto. Saatavissa: <https://www.fkl.fi/teemasivut/pankkiturvallisuus/kuluttajalle/Sivut/pankkipalvelut.aspx> Hakupäivä 16.11.2014.

Sivujen käyttömukavuus. Warbird consulting Oy. Saatavissa: <http://www.gn113.com/katja/html-opas/kayttomukavuus.php>

Hakupäivä 16.11.2014.

Suomalaisten pankkien asiakasmäärät. 2008. Aivomatic Oy. Saatavissa: <http://www.aivomatic.com/blogi/suomalaisten-pankkien-asiakasmaarat/> Hakupäivä 25.2.2014.

Sähköinen asiointi. 2012. Wikipedia. Saatavissa: http://fi.wikipedia.org/wiki/S%C3%A4hk%C3%B6inen_asiointi Hakupäivä 24.11.2014.

Toivanen, Antti. 2014. Kuvitus. graafinen.com. Saatavissa: <http://www.graafinen.com/kuvitus/kuvitus/> Hakupäivä 16.11.2014.

Tuomi, J - Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Tutkimuksen luotettavuus.. 1998. Metodix. Saatavissa: http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/10_tutkimuksen_luotettavuus/?tree:D=167960%3B167622%3B167675&tree:selres=&hrpDelimChar=%3B&parentCount=2&type=4 Hakupäivä 24.11.2014.

Yleistä typografiasta. 2010. graafinen.com. Saatavissa: http://www.graafinen.com/typografia/yleista_typografiasta/ Hakupäivä 16.11.2014.

Ylikoski, T. - Järvien, R. - Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu. 2. Uusittu painos. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.